

Số: /BC-UBND

Hàng Gòn, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả vận hành của Trung tâm Phục vụ hành chính công từ ngày 01/7 đến ngày 15/11 năm 2025

Kính gửi: Thường trực HĐND phường Hàng Gòn.

Thực hiện Thông báo Kết luận số 23/TB-HĐND ngày 07/11/2025 của Hội đồng nhân dân phường Hàng Gòn về chuẩn bị nội dung chương trình kỳ họp thường lệ cuối năm 2025 của HĐND phường khóa I, nhiệm kỳ 2021 - 2026.

UBND phường báo cáo kết quả vận hành của Trung tâm Phục vụ hành chính công từ ngày 01/7 đến ngày 15/11 năm 2025, cụ thể như sau:

I. Kết quả thực hiện

1. Về địa điểm làm việc

- Trung tâm hành chính công phường có diện tích 190 m², đặt tại Trụ sở UBND phường Hàng Gòn, tuyến quốc lộ 56, phường Hàng Gòn, tỉnh Đồng Nai.
- Bố trí các điểm tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính, đảm bảo thuận lợi cho việc phục vụ người dân theo quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Về Hạ tầng mạng

- Hệ thống mạng và thiết bị CNTT: Mạng nội bộ (LAN), đường truyền Internet và mạng chuyên dùng hoạt động ổn định. Một số thiết bị mới đã được trang bị gồm máy bấm số, màn hình hiển thị treo trần, ki-ốt hỗ trợ người dân.
- Hệ thống phần mềm: Sử dụng hệ thống một cửa điện tử trong giải quyết TTHC, sử dụng hệ thống quản lý và điều hành Đồng Nai-S trong xử lý văn bản, phần mềm chuyên ngành: đất đai, hộ tịch, phần mềm Misa quản lý tài chính.

3. Về Trang thiết bị

- Bố trí 10 quầy phục vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, gồm: 02 quầy Địa chính, 02 quầy Tư pháp - hộ tịch, 02 quầy Văn hóa - xã hội, 01 quầy bưu chính công ích, 01 quầy Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Long Khánh, 01 quầy tiếp nhận và trả kết quả phục vụ tiếp nhận và 01 quầy hướng dẫn.
- Bàn ghế, tủ, thiết bị máy vi tính, máy scan (chủ yếu là tận dụng từ thiết bị từ bộ phận một cửa cũ để phục vụ người dân), 01 máy tính để người dân tự thực hiện đăng ký thủ tục hành chính trên dịch vụ công quốc gia (từ bộ phận một

cửa cũ). Đã lắp đặt bảng nội quy làm việc, logo, bảng niêm yết TTHC của tại Trung tâm.

- Tiếp tục thực hiện quy trình mua sắm trang bị thêm các thiết bị phục vụ hoạt động tại Trung tâm từ nguồn kinh phí của Tỉnh cấp theo Kế hoạch số 65/KH-UBND ngày 22/8/2025 của UBND tỉnh Đồng Nai.

4. Về nhân sự

- Trung tâm hành chính công phường hiện có 11 người, gồm: 01 Giám đốc kiêm nhiệm, 01 Phó Giám đốc chuyên trách, 06 công chức, 01 viên chức Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Long Khánh; 01 cán bộ không chuyên trách; 01 nhân viên từ Bưu điện.

- Về điều kiện pháp lý vận hành trung tâm: Đã ban hành Quy chế về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hàng Gòn; Quy chế làm việc của Trung tâm; Thông báo phân công nhiệm vụ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công đã thông báo mẫu con dấu và mẫu chữ ký Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm.

5. Kết quả vận hành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

5.1. Kết quả tiếp nhận, giải quyết chế độ hành chính:

Công tác hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ: Hiện nay đa phần các lĩnh vực làm giúp, làm hộ đăng ký hồ sơ cho người dân khi đến Trung tâm và hướng dẫn kê khai và chuẩn bị hồ sơ được công chức chuyên môn thực hiện thường xuyên, bảo đảm người dân và tổ chức được hỗ trợ đầy đủ, hạn chế sai sót khi nộp hồ sơ, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

Kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến:

- Thủ tục cung cấp dịch vụ công trực tuyến/Tổng số thủ tục hành chính: 362/381, đạt tỷ lệ 95%, còn lại 19 TTHC chưa được cung cấp trên dịch vụ công trực tuyến (chiếm tỷ lệ 5%).

+ Số thủ tục hành chính một phần: 138/381, đạt 36.2%.

+ Số thủ tục hành chính toàn trình: 224/381, đạt 58.8%.

- Tình hình hồ sơ dịch vụ công (DVC) trực tuyến có phát sinh hồ sơ một phần và toàn trình: 42/362, đạt 11.6%. Trong đó:

+ Số lượng DVC một phần có phát sinh hồ sơ: 16/141, đạt 11.34%.

+ Số lượng DVC toàn trình có phát sinh hồ sơ: 26/221, đạt 11.76%

5.2. Số lượng hồ sơ từ ngày 01/7 đến 15/11 năm 2025:

Ngày 15/11/2025 Cổng Dịch vụ công Quốc gia đánh giá chất lượng phục vụ người dân: 94.29 điểm (xuất sắc), xếp thứ 39/95 xã, phường tỉnh Đồng Nai. Từ ngày 01/7 đến 15/11/2025 số lượng hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm cụ thể như sau: Tổng cộng: 3.957 hồ sơ:

- Trung tâm tiếp nhận là 2.206 hồ sơ (trong đó hồ sơ trực tuyến 2.176, hồ sơ trực tiếp 30). Trong đó: Số lượng hồ sơ đã giải quyết đã giải quyết trước hạn 2.098 hồ sơ, hồ sơ quá hạn đã giải quyết 25 (đất đai 23 hồ sơ, 01 hồ sơ chứng

thực và 01 đăng ký quản lý cư trú), hồ sơ đang giải quyết trong hạn 81 hồ sơ, số hồ sơ đang giải quyết quá hạn 03 hồ sơ (đất đai).

+ Hồ sơ tiếp nhận của Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh Long Khánh 1.215 hồ sơ (trong đó hồ sơ đo đạc: 342, hồ sơ đất đai: 873).

+ Hồ sơ tiếp nhận tại nhân viên Bưu điện: 536 hồ sơ. Trong đó: Người dân lên làm thẻ BHYT 434 hồ sơ, 69 hồ sơ trả kết quả hành chính công gửi qua bưu điện, 07 hồ sơ hộ chiếu, 06 hồ sơ GPLX, 20 hồ sơ LLTP.

- Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính:

+ Tỷ lệ hồ sơ có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 75.2% (1.659/2207).

1.657 hồ sơ gồm lệ phí trực tiếp, lệ phí trực tuyến, phí trực tiếp, phí trực tuyến: 98.396.000 đồng.

+ Tình hình thu phí lệ phí: Đã thực hiện khai báo khoản phí, lệ phí tháng 7,8,9 cho cơ quan thuế với tổng số tiền: 33.946.000 đồng.

- Tình hình số hóa hồ sơ:

+ Số hóa kết quả giải quyết TTHC: 2.189/2206 hồ sơ, đạt 99.18%.

+ Số lượng hồ sơ có tái sử dụng dữ liệu: 1.860/2206 hồ sơ, đạt 84.3%.

+ Số lượng hồ sơ có cấp kết quả điện tử: 2.216/2206 hồ sơ, đạt 95.9%.

- Giải quyết chế độ hành chính, chế độ công vụ:

+ Thực hiện chế độ hỗ trợ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công theo Quyết định số 1327/QĐ-UBND ngày 17/9/2025 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc quy định số lượng định suất, mức hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức và những người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, năm 2025.

+ Thực hiện chi tiền thêm giờ cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc vào ngày thứ Bảy để giải quyết thủ tục hành chính cho người dân theo quy định.

+ Thực hiện chi trả theo chế độ nghỉ việc theo Nghị định 178: hoàn thành việc chi trả chế độ nghỉ việc theo Nghị định 178 đối với 01 công chức (Nguyễn Minh Sơn) với số tiền: 1.092.559.104 đồng.

II. Những khó khăn và đề xuất kiến nghị

1. Những khó khăn trong quá trình hoạt động của Trung tâm

1.1. Về Hạ tầng mạng đường truyền vẫn chưa được ổn định, Hệ thống cổng dịch vụ công hoạt động chưa ổn định (thường xuyên nghẽn hệ thống).

1.2. Đa phần người dân chưa tự nộp hồ sơ tại Cổng dịch vụ công trực tuyến, người lớn tuổi khi đến Trung tâm không có con, cháu đi cùng nên khi thực hiện nộp hồ sơ khó cho cán bộ hướng dẫn.

1.3. Người dân thường sử dụng tiền mặt nên việc tham toán lệ phí, phí trực tuyến gặp nhiều khó khăn do đa phần người dân chưa dùng các áp thanh toán và không sử dụng điện thoại thông minh.

1.4. Hiện nay tổng số hồ sơ không cần giải quyết 69 hồ sơ do nguyên nhân người dân tự nộp trực tuyến tại nhà nên khi cán bộ tiếp nhận đã yêu cầu rút

62 hồ sơ, từ chối 07 hồ sơ. Nguyên nhân hồ sơ chưa đảm bảo thủ tục, cần bổ sung thông tin, công dân tự rút, lỗi thao tác trên hệ thống, nộp trùng (có khi nộp từ 2, 3 hồ sơ). Hồ sơ trễ hạn tại lĩnh vực đất đai 13 hồ sơ do nguyên nhân các phòng chuyên môn chưa thực hiện đúng theo quy trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

1.5. Dữ liệu hộ tịch trước đây đã được đồng bộ nhưng chưa đầy đủ, còn thiếu nhiều dữ liệu như: khai sinh, khai tử, kết hôn của những năm trước (năm 2006). Phần mềm hộ tịch mới chưa ổn định, có thiếu nhiều chức năng chưa cập nhật, gây khó khăn cho công chức khi xử lý hồ sơ.

1.6. Hiện nay Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai - CN Long Khánh chỉ bố trí 01 Viên chức để tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ lĩnh vực: đất đai, (đăng ký biến động, giao dịch bảo đảm, cung cấp thông tin, đo đạc...).

2. Giải pháp.

- Bố trí kinh phí, nâng cấp bàn làm việc tại các quầy phục vụ.... tạo điều kiện để công dân được phục vụ tốt hơn khi đến liên hệ làm việc.

- Thường xuyên bố trí lực lượng đoàn viên, hội viên đến Trung tâm PVHCC để chủ động "tiếp đón, hướng dẫn", giúp đỡ người dân (nhất là người lớn tuổi) viết tờ khai, sử dụng máy tính, thiết bị hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ.

- UBND phường chỉ đạo các phòng chuyên môn thực hiện Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

III. Phương hướng, nhiệm vụ năm 2026:

1. Phương hướng:

- Tăng cường hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, tiếp tục đơn giản hóa, chuẩn hóa quy trình, nâng cao tỷ lệ tiếp nhận và trả kết quả đúng hạn. Khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ toàn trình. Tăng cường hướng dẫn việc sử dụng Công dịch vụ công quốc gia,...

- Chủ động phối hợp với các Sở ngành tỉnh để xử lý những vướng mắc phát sinh do thay đổi cấp hành chính trung gian.

- Rà soát, sửa chữa kịp thời các thiết bị hư hỏng (máy vi tính, máy in, máy scan,...). Đảm bảo điều kiện phục vụ người dân đến làm việc (ghế ngồi, wifi, nước uống,...).

- Duy trì đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Tổ chức khảo sát ý kiến người dân về chất lượng phục vụ; xử lý nghiêm các phản ánh tiêu cực, biểu hiện những nhiễu, gây phiền hà.

2. Nhiệm vụ:

- Rà soát, sắp xếp lại đội ngũ cán bộ trực Trung tâm phù hợp với số lượng thủ tục hành chính tăng thêm. Phân công cụ thể nhiệm vụ mới phát sinh từ việc phân cấp trực tiếp từ tỉnh/thành phố. Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nhanh kỹ năng xử lý thủ tục hành chính, đặc biệt với các lĩnh vực từng do cấp huyện phụ trách.

- Cập nhật các thủ tục hành chính mới được giao về phường sau khi không còn cấp huyện. Điều chỉnh quy trình nội bộ để xử lý trực tiếp hoặc hướng dẫn người dân chuyển tuyến phù hợp. Rút ngắn tối đa thời gian xử lý nhờ cắt giảm trung gian hành chính.

- Tăng cường hỗ trợ người dân trong bối cảnh thay đổi hành chính; Tiếp nhận và xử lý phản ánh kịp thời, không để xảy ra tình trạng người dân đi lại nhiều lần do chưa rõ mô hình mới.

- Duy trì kiểm tra nội bộ định kỳ về tiến độ và chất lượng giải quyết hồ sơ. Thực hiện khảo sát ý kiến người dân định kỳ để nắm bắt khó khăn sau thay đổi.

- Báo cáo thường xuyên về khó khăn, bất cập phát sinh để kiến nghị cấp trên có hướng tháo gỡ kịp thời.

Trên đây là Báo cáo kết quả vận hành của Trung tâm Phục vụ hành chính công từ ngày 01/7 đến ngày 15/11 năm 2025 và phương hướng nhiệm vụ năm 2026./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Giám đốc, Phó Giám đốc TTPVHCC;
- Chánh, Phó Chánh VP;
- Lưu: VT, VP.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Châu